

Mensch - Maschine: Maschine Mensch ; technische Restriktionen von CMC und ihre Auswirkung auf die Erhebung qualitativer Daten am Beispiel von Online Focus Groups

Mühlenfeld, Hans-Ullrich

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Mühlenfeld, H.-U. (2006). Mensch - Maschine: Maschine Mensch ; technische Restriktionen von CMC und ihre Auswirkung auf die Erhebung qualitativer Daten am Beispiel von Online Focus Groups. In K.-S. Rehberg (Hrsg.), *Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede: Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München. Teilbd. 1 und 2* (S. 4786-4793). Frankfurt am Main: Campus Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-141724>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Mensch – Maschine. Maschine Mensch. Technische Restriktionen von CMC und ihre Auswirkung auf die Erhebung qualitativer Daten am Beispiel von Online Focus Groups

Hans-Ulrich Mühlenfeld

Einleitung

Die qualitative Online-Forschung steht derzeit noch immer sehr stark unter dem Einfluss des textbasierten Informationsaustausches. Inhaltsanalytische Auswertungen von Newsgroups, Chats und E-Mails dominieren (Prickarz/Urbahn 2002). Ein populärer Teil der qualitativen Online-Forschung sind dabei sogenannte Online-Gruppendiskussionen, die es ermöglichen, ohne großen physischen Aufwand, mehrere Personen an einer Gruppendiskussion teilnehmen zu lassen. Der Beitrag stellt die Vor- und Nachteile von Online-Gruppendiskussionen gegenüber den Methoden der bisherigen Offline-Gruppendiskussionen dar und wirft Bedenken hinsichtlich der Güte und in diesem Zusammenhang hinsichtlich des Nutzens von via Online-Gruppendiskussionen gesammelten Daten auf.

Generell gerieren sich Gruppendiskussionen als wichtiger Faktor in der Umfrageforschung, da sie im Vorfeld von weiterführenden Untersuchungen eingesetzt werden können und somit im Voraus schon eventuell kostspielige Fehler vermieden werden können. Vom Forscher nicht beachtete Aspekte eines Themas können durch eine Gruppendiskussion zum Vorschein kommen, oder es kann Grundlagenwissen für eine anstehende Untersuchung gewonnen werden (Schnell/Hill/Esser 1999: 325). Lamnek (1995: 130f.) unterscheidet zwischen vermittelnder und ermittelnder Gruppendiskussion. Bei der vermittelnden Gruppendiskussion stehen gruppenspezifische Prozesse im Vordergrund, die die Teilnehmenden zu einer bestimmten und für sie relevanten Einsicht führen sollen. Ermittlende Gruppendiskussionen versuchen Meinungen und Einstellungen zu ergründen. Anfänglich war die Gruppendiskussion als Methode zum Erforschen von individuellem Verhalten in Kleingruppen und gruppenspezifischen Prozessen gedacht, wie zum Beispiel informeller Führerschaft. Inzwischen finden inhaltliche Ergebnisse von vorher festgelegten Themen, insbesondere in der kommerziellen Marktforschung, mindestens eine gleichwertige Beachtung (Lamnek 1995: 126).

Online-Gruppendiskussionen

Es gibt verschiedene Formen von Online-Gruppendiskussionen, die sich in »synchron«¹ und asynchron einteilen lassen. »Synchrone« Online-Gruppendiskussionen sind Real-Time Chats, bei denen die Diskussionsbeiträge der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach der Eingabe und deren Absenden in einem Dialogfeld auf dem Computerbildschirm erscheinen. Asynchrone Online-Gruppendiskussionen lassen sich am besten mit sogenannten Schwarzen Brettern vergleichen, an die per elektronischem Notizzettel Nachrichten angebracht werden können. Sofern sich eine neue Nachricht auf eine zuvor getätigte Nachricht bezieht, wird sie mittels eines sogenannten *Threads* verbunden. Mittels dieses Threads kann die Diskussion chronologisch oder auch thematisch sortiert nachvollzogen werden.

Sowohl bei »synchrone« als auch bei asynchronen Online-Gruppendiskussionen gibt es die Möglichkeit – sozusagen als Gatekeeper – einen Moderator zwischen die Teilnehmenden zu schalten, der die Beiträge sortiert, zusammenfasst oder filtert. Wie in der Offline-Gruppendiskussion hat der Moderator hauptsächlich eine organisierende Funktion, indem er Informationen bündelt und Stimuli setzt und eventuell Teilnehmende gezielt zum Beitrag ermuntert. Und ähnlich der Funktion des Moderators in der Offline-Gruppendiskussion, bedarf es bei der Ausübung dieser Funktion besonderer Fähigkeiten, von denen der Erfolg der Online-Gruppendiskussion abhängt. Insbesondere ist hier der Umgang mit der notwendigen Technologie zu nennen. Da die »synchrone«, moderierte Online-Gruppendiskussion der Offline-Gruppendiskussion am nächsten kommt, orientiert sich eine weitere Beschreibung der Vor- und Nachteile von Online-Gruppendiskussionen hauptsächlich an diesem Pendant.

Vor- und Nachteile von Online-Gruppendiskussionen gegenüber Offline-Gruppendiskussionen

Logistische Vor- und Nachteile

Logistische Vorteile

Die Vorteile von Online-Gruppendiskussionen gegenüber Offline-Gruppendiskussionen bestehen unter anderem in der logistischen Seite einer Gruppendiskussion. Bei einer Offline-Gruppendiskussion werden die Probanden am Befragungsort

¹ Die von einigen Autoren immer wieder betonte Synchronizität der Kommunikationssituation wird von mir eher kritisch gesehen, weshalb das Wort synchron in Anführungszeichen steht.

zusammengeführt und das Interviewsetting ist insgesamt eher experimenthaft. Dafür nehmen die Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer teilweise einen beträchtlichen Aufwand auf sich, um zum Befragungsort zu gelangen und sich in eine für sie und ihn fremde Interaktionssituation zu begeben. Seitens des Instituts, welches die Gruppendiskussion durchführt, entstehen zumeist Kosten für An- und Abfahrt der Gruppendiskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer, für das Catering und eventuell die Miete für Befragungsräume. Dagegen ist der Aufwand, an einer Online-Gruppendiskussion teilzunehmen und eine Online-Gruppendiskussion auszurichten, wesentlich geringer. Insbesondere der Anfahrtsweg mit all seinen Facetten (Anziehen, Weg, Wetter, Zeitaufwand) entfällt vollends (Görts 2001: 154) und dürfte gleichzeitig die Bereitschaft zur Kooperation erhöhen. Darüber hinaus bedarf es seitens des durchführenden Instituts keiner Befragungsräume und keiner aufwendigen Aufzeichnungstechnik. Ein weiterer Aspekt bezieht sich auf das Problem der räumlichen Klumpung von Teilnehmenden einer Offline-Gruppendiskussion. Da der Aufwand einer regional heterogen zusammengesetzten Diskussionsgruppe mit hohen Kosten und Zeit verbunden ist, wird häufig in Offline-Gruppendiskussionen darauf verzichtet, solche Gruppen zu nehmen, was Verzerrungen nach sich ziehen kann (Zerr 2001: 10; Prickarz/Urbahn 2002: 64). Eine Online-Gruppendiskussion kann ohne Probleme mit Teilnehmenden aus allen Enden der Welt stattfinden, so sie bestimmte, geringe rechnerinfrastrukturellen Bedingungen erfüllen. Ebenfalls ein logistischer aber auch inhaltlicher Vorteil von Online-Gruppendiskussionen besteht in der Verarbeitung der erhobenen Daten. Im Falle der Gruppendiskussion sind dies die Gesprächsprotokolle verbaler und nonverbaler Kommunikation. Was sonst eines Bild- und Tonaufzeichnungsgerätes bedarf, oder eines handschriftlichen Protokolls, kann bei der Online-Gruppendiskussion automatisch über den Rechner, also demselben Gerät, welches auch der Kommunikation dient, geschehen. Die Protokolle müssen nicht mühsam transkribiert werden, sondern liegen direkt nach Ende der Diskussion in elektronischer und damit einfach weiter zu verarbeitender Form vor.

Logistische Nachteile

Ein eindeutiger Nachteil von Online-Gruppendiskussionen ist hinsichtlich der Penetration der notwendigen Hardware in der Bevölkerung zu sehen. Nicht jede in Deutschland lebende Person kann an einer Online-Gruppendiskussion teilnehmen, weil noch nicht jede/jeder einen onlinefähigen Computer besitzt. Darüber hinaus können Online-Gruppendiskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer zumeist nicht aktiv rekrutiert werden, sodass sich hier, vergleichbar mit der regionalen Klumpung bei Offline-Gruppendiskussionen, eine Klumpung von internet- und befragungsauffindenden Personen ergibt. Es gibt zwar die Möglichkeit, Teilnehmende offline zu rek-

rutieren und sie dann an der Online-Gruppendiskussion teilnehmen zu lassen, sodass alle für die Diskussion relevanten Vertreterinnen und Vertreter dabei sind, dies stellt aber einen nicht unerheblichen Mehraufwand dar, der die logistischen Vorteile der Online-Gruppendiskussion konterkariert. Die Auswahl aus einem zuvor aufgebauten Panel bietet indes eine gute Möglichkeit, relevante Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer zu rekrutieren. Allerdings zeigt Faas (2004), dass die Gesamtheit von Online-Panelteilnehmerinnen und -teilnehmern sich ebenfalls von der Gesamtheit der übrigen Bevölkerung unterscheidet, womit eine Verzerrung schon auf der Ebene der Grundgesamtheit gegeben wäre.

Inhaltliche Vor- und Nachteile

Die inhaltlichen Vor- und Nachteile stellen sich in vielen Bereichen als zweischneidiges Schwert dar, weil ein inhaltlicher Vorteil einer Online-Gruppendiskussion gleichzeitig unter einem anderen methodischen Fokus als Nachteil interpretiert werden kann. Einer dieser simultanen Vor- und Nachteile ist die Entkörperlichung der Interaktionssituation. Zum einen fallen nämlich, sofern nicht explizit mittels Emoticons oder textlichen Hinweisen geäußert (zum Beispiel »*giggle*« oder »LOL« für »*laughing out loud*«, um Freude zu signalisieren), nonverbale Informationen vollkommen weg. Somit können eventuell die gesammelten Informationen nicht vollständig interpretiert werden, weil hierfür wichtige Zusätze, zum Beispiel im Falle von Ironie oder satirischen Beiträgen, fehlen. Auf der anderen Seite entfällt hierdurch ein »Rauschen« in der Kommunikationssituation, also Datenmüll, der durch die Vielzahl an Reizen bei der Face-To-Face Kommunikation anfällt und ebenfalls die gewünschten Informationen verzerren kann.

Einhergehend und ebenfalls abhängig vom wissenschaftlichen Fokus ergibt sich ein Vor- oder ein Nachteil hinsichtlich gruppenspezifischer Prozesse. Von den Befürwortern der Online-Gruppendiskussion wird insbesondere die anonyme Situation, in der sich Probanden befinden, als Vorteil angepriesen. Unbeeindruckt durch die ansonsten als hemmend empfundene, physische Präsenz anderer, können mittels Online-Gruppendiskussionen heikelste Themen untersucht werden, wobei davon ausgegangen wird, dass die Antworten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, auf Grund der geringeren Sozialen Erwünschtheit der Situation, ehrlicher und offener ausfallen als in Offline-Gruppendiskussionen. Hinzu können ungewollte Interaktionseffekte durch die physische Anwesenheit anderer vermieden werden (Prickarz/Urbahn 2002: 64; Naderer/Wendpap 2000). Der Geruch, die Kleidung, die körperliche Gestaltung der Teilnehmer, die physische Nähe zum Moderator und zu anderen Diskussionsteilnehmern – alle diese sind Faktoren, die die Beiträge der Diskussionsteilnehmerinnen und -teilnehmer von Offline-Gruppendiskussionen

beeinflussen können. Diese Einflüsse entfallen gänzlich bei Online-Gruppendiskussionen.

Richtet sich allerdings der wissenschaftliche Fokus einer Untersuchung auf eben einen solchen gruppenspezifischen Prozess (z.B. informelle Meinungsführerschaft), verkehren sich die oben genannten Vorteile ins Gegenteil. Zum einen können sich gruppenspezifische Prozesse nicht in dem Ausmaß ergeben, wie sie sich sonst bei Offline-Gruppendiskussionen ergeben. Darüber hinaus hängt die Wortführerschaft stark von der Fähigkeit ab, Beiträge mit hoher Geschwindigkeit über die Tastatur einzugeben. Die- oder Derjenige, die/der im Alltag durch ihre/seine physische Präsenz, ihre/seine rhetorischen und geistigen Fähigkeiten überzeugen kann, stehen hier hinter der-/demjenigen zurück, die/der besser tippen kann.

Befragungsspezifische Vor- und Nachteile Online-Gruppendiskussionen gegenüber Offline-Gruppendiskussion und deren Einfluss auf die Güte von Daten

Neben den oben genannten Aspekten von Online-Gruppendiskussionen, existieren einige Defizite gegenüber Offline-Gruppendiskussionen, die meines Erachtens die Güte der Daten einer Online-Gruppendiskussion beeinflussen. Ein Aspekt ist hier – wie schon oben angesprochen –, dass, im Gegensatz zur Offline-Gruppendiskussion, bei der jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer als Instrument zum Äußern von Beiträgen ihre/seine ihr/ihm angeborene Fähigkeit zu sprechen benutzt, bei der Online-Gruppendiskussion die Fähigkeit zum Schreiben auf der Schreibmaschine ein essentieller Bestandteil der Kommunikationssituation ist. Hieran hängen sich verschiedene andere Aspekte an, die die Kommunikationssituation beeinflussen können. Wie zum Beispiel, dass ein Wortbeitrag nicht spontan geäußert werden kann, sondern erst gedacht werden muss, dann motorisch über die Tastatur formuliert und dann letztendlich abgesandt werden muss. Es findet also keine fast simultane Verbindung von Gedanken und Äußerung statt, sondern eine sequentielle. Spontaneität ist somit aus einer Online-Gruppendiskussion fast vollkommen verbannt. Dies wird dadurch verstärkt, dass bei einer Online-Gruppendiskussion die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich nicht ins Wort fallen können oder während der Äußerung Zustimmung oder Ablehnung durch Gestik oder Mimik bekunden können. Ein Beitrag einer Teilnehmerin oder eines Teilnehmers kann erst dann wahrgenommen und kommentiert werden, wenn er auf dem Bildschirm erscheint. Dies verzögert den Kommunikationsablauf. Bei unmoderierten Online-Gruppendiskussionen oder moderierten Online-Gruppendiskussionen, bei denen der Moderator

keine Filterfunktion hat, können durch diesen sequentiellen Ablauf der Kommunikationssituation die Beiträge schnell durcheinander geraten, sodass auf eine Frage nicht unbedingt eine Antwort folgt, sondern erst ein anderer Beitrag und die Antwort erst viel später. Unkundigen können Online-Gruppendiskussionsprotokolle leicht als unsinnige Aneinanderreihung von Aussagen erscheinen. Dies führt unter anderem dazu, dass Beiträge kurz gehalten werden, damit sie nicht erst etliche Zeilen später erscheinen und somit eventuell nicht mehr als relevant wahrgenommen werden. Somit haben hochkomplexe Gedanken, die einen gewissen Raum und eine gewisse Zeit brauchen, um erarbeitet und formuliert zu werden, keine Chance in einer Online-Gruppendiskussion. Und auch die Beitragenden selbst räumen sich diese Zeit und diesen Raum nicht ein, weil sie sich dessen bewusst sind, dass die Zeit des Nichterscheins einer Äußerung auf dem Bildschirm mehrfach und eben auch als Nicht-Handeln interpretiert werden kann. Unter dem Zwang, dies zu vermeiden, werden die Beiträge kurz gehalten. Bei einer Offline-Gruppendiskussion ergibt sich dieses Problem nicht, weil uns die Dauer eines Beitrags durch die auditive Wahrnehmung signalisiert wird und wir auch mittels bestimmter Intonationen deuten können, ob ein Beitrag zuende ist oder noch fortgeführt wird. Pausen können sinnvoll interpretiert werden, was bei einer Online-Gruppendiskussion erst *ex post* bzw. gar nicht möglich ist.

Ein weiterer Nachteil einer Online-Gruppendiskussion ist die ausschließliche Nutzung des geschriebenen Wortes. Dies hat unter anderem das Defizit, dass es nicht indifferent hinsichtlich der Korrektheit von Orthografie und Grammatik ist, so wie es das gesprochene Wort ist. Somit kann eine an einer Online-Gruppendiskussion teilnehmende Person mit einer Schreibschwäche, Hemmungen haben, Ideen zu äußern, auch wenn diese noch so – oder gerade *wenn* diese sehr – elaboriert sind. Aus sprachwissenschaftlicher Sicht lässt die rein zeichenbasierte Darstellung von Inhalten bei der Auswertung etliche (polysemische) Interpretationen zu. Interaktionsformen wie Ironie, Satire oder Betonungen finden, so sie denn nicht durch Hilfsmittel wie Emoticons annähernd erläutert werden, kaum Eingang in die Interaktion. Aber auch dann kann zum Beispiel die Intensität solcher Zusatzinformationen, die in Offline-Gruppendiskussionen graduell wahrgenommen werden können, in einer Online-Gruppendiskussion kaum interpretiert werden, außer die/der Beitraggebende macht sich intensiv Gedanken über diese Zusatzinformationen. Dies führt allerdings unweigerlich zu einer zusätzlichen, kognitiven Belastung durch einen Prozess, der ansonsten automatisch abläuft. In einer Online-Gruppendiskussion fehlen diese unterstützenden Merkmale eines Beitrags, was dazu führen kann, dass Inhalte gegensätzlich zu ihrem eigentlichen Sinn interpretiert werden können.

Wie oben schon angemerkt, ist die Anonymität der Befragungssituation sowohl ein Vor- als auch ein Nachteil. Der oben genannte Vorteil der Anonymität besteht

in der Vermutung, dass Beiträge in Online-Gruppendiskussionen offener und somit ehrlicher sind (Görts 2001: 158). Ein Nachteil hierbei ist, dass es keine Kontrolle über die Befragungssituation gibt. Niemand kann sagen, ob am anderen Ende der Leitung tatsächlich die Person sitzt, die ausgewählt wurde, an der Befragung teilzunehmen. Zusätzlich sind Einflussfaktoren, wie die Anwesenheit von Drittpersonen oder das Vorhandensein anderer Störquellen (Fernsehen, Musik etc.) nicht kontrollierbar. Liefert eine teilnehmende Person keinen Beitrag, kann nicht geschlossen werden, dass diese Person nichts zu diesem Thema beizutragen hat. Vielleicht macht diese Person gerade etwas komplett anderes und sitzt gar nicht vor dem Computer. Diese Unsicherheit ist bei Offline-Gruppendiskussionen nicht gegeben.

Fazit und Konsequenzen

Online-Gruppendiskussionen haben gegenüber Offline-Gruppendiskussionen verschiedene Vor- und Nachteile. Die Ortsunabhängigkeit spart den Interviewern und den Interviewten Kosten und Mühen. Störende Einflüsse, die durch das Zugesensein von anderen innerhalb der Kommunikationssituation entstehen, entfallen und wirken somit nicht auf die Daten. Dafür gehen innerhalb der Interaktion der Gruppe Prozesse verloren, die durch die Körperlichkeit der Gruppe offline entstünden. Richtet sich der wissenschaftliche Fokus auf interaktionistische und gruppendynamische Prozesse, scheinen Online-Gruppendiskussionen eher ungeeignet als Erhebungsinstrument.

Hinsichtlich der Güte der zu erhebenden Daten lässt sich sagen, dass sich für mittels Online-Gruppendiskussionen erhobene Daten etliche Hürden ergeben, die diese nicht valide erscheinen lassen. Zum einen muss die Beeinflussung durch die technologischen Voraussetzungen berücksichtigt werden, sodass die Gruppe der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Bezug auf eine gewisse Technikaffinität ähnlich sein wird. Auf der anderen Seite übt die Befähigung, zum Beispiel zehn-Finger-blind schreiben können zu müssen, um der eigenen Meinung ein dementsprechendes Gewicht zu verleihen, einen Einfluss auf das Beitragsverhalten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus. Ein weiteres Manko bezüglich der Validierung von Daten ist die Unkontrollierbarkeit der Interviewsituation, welche eine Bedeutung für die Interpretation von Inhalten, die über die reinen, geschriebenen Zeichen hinausgeht, hat.

Somit lässt sich meines Erachtens die Online-Gruppendiskussion nur eingeschränkt für Themen einsetzen, die weder komplexere Beiträge erfordern, oder die eines strikten Diskussionsaufbaus bedürfen.

Literatur

- Bandilla, Wolfgang/Bosnjak, Michael/Altdorfer, Patrick (2001), »Effekte des Erhebungsverfahrens? Ein Vergleich zwischen einer Web-basierten und einer schriftlichen Befragung zum ISSP-Modul Umwelt«, *ZUMA-Nachrichten*, Jg. 25, H. 49, S. 7–28.
- Görts, Tim (2001), »Gruppendiskussionen. Ein Vergleich von Online- und Offline-Focus-Groups«, in: Theobald, Axel/Dreyer, Marcus/Starsetzki, Thomas (Hg.), *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*, Wiesbaden, S. 149–164.
- Faas, Thorsten (2004), »Online or Not Online? A Comparison of Offline and Online Surveys Conducted in the Context of 2002 German Federal Election«, *BMS – Bulletin de Methodologie Sociologique*, Jg. 82, S. 42–57.
- Lamnek, Siegfried (1995), *Qualitative Sozialforschung, Bd. 2, Methoden und Techniken*, Weinheim.
- Naderer, Gabriele/Wendpap, Marion (2000), Online-Gruppendiskussionen. Möglichkeiten und Grenzen, Vortrag auf dem BVM-Kongreß 2000 in Basel.
- Prickarz, Herbert/Urbahn, Julia (2002), »Qualitative Datenerhebung mit Online-Fokusgruppen. Ein Bericht aus der Praxis«, *Planung und Analyse*, Jg. 28, H. 1, S. 63–70.
- Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke (1999), *Methoden der empirischen Sozialforschung*, München.
- Stengel, Martin (1998), Kooperation in virtueller Realität, in: Spieß, Erika (Hg.), *Formen der Kooperation*, Göttingen, S. 245–261.
- Zerr, Konrad (2001), »Online-Marktforschung. Erscheinungsformen und Nutzenpotentiale«, in: Theobald, Axel/Dreyer, Marcus/Starsetzki, Thomas (Hg.), *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*, Wiesbaden, S. 7–26.